



הנדון: מדיניות מיצוי הליכי גביה מול צרכני המים

בהתאם לסעיף 110 לכללי תאגידי מים וביוב (אמות מידה והוראות בעניין הרמה, הטיב והאיכות של השירותים שכל חברה לתת לצרכניה), תשע"א-2011, להלן מדיניות אחידה לעניין מיצוי הליכי הגביה של תאגיד המים מי בת ים מול צרכני המים בתחומה:

1. הגדרות:

1.1 "צרכן ביתי"- צרכן הזכאי לתעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור כהגדרתה בכללי חישוב עלות, לרבות כל אדם המתגורר עימו בנכס והנמנה על מספר הנפשות המוכרות לפי אותם כללים, ביחד או לחוד;

1.2 "נכס של צרכן ביתי"- נכס שצרכן ביתי זכאי לשלם לגביו תעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, כהגדרתה בכללי חישוב עלות;

1.3 "צרכן בנכס אחר"- צרכן שאינו זכאי לשלם תעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, משמע כל צרכן שאינו צרכן ביתי.

1.4 "נכס אחר"- נכס או מקרקעין שצרכן אינו זכאי לשלם לגביו תעריף בעד כמות מוכרת ליחידת דיור, כהגדרתה בכללי חישוב עלות;

1.5 "נכס אחר מיוחד"- נכסים בהם לא תתבצע פעולת ניתוק אספקת מים בשל אי תשלום חוב בהתאם להוראות סעיף 16 לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"א-2015 (מוסד חינוך רשמי; בית ספר או גן ילדים; מוסד חינוך תרבותי יחודי; מוסד רפואי; מעון יום שיקומי; מעון; נכס מקרקעין של מערכת הביטחון או המצוי בשימושה; בתי סוהר, מתקני שהייה ומתקני מעצר שמפעילה מערכת הביטחון; נכס מקרקעין של הרשות הארצית לכבאות והצלה);

1.6 "חוב שוטף"- בהתאם להוראות סעיף 4 לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"א-2015, חוב בעד אספקת מים לרבות הערכת צריכה, למעט- הוצאות אכיפה, ריבית, חובות בבירור, חיוב צריכה חריגה מעבר לרגילה, חוב הנוצר כתוצאה מהפרת הסדר תשלום.

1.7 "סרבן תשלום"- בהתאם להוראות סעיף 7 לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"א-2015, צרכן ביתי שאינו משלם את חובו השוטף ושהוועדה המייעצת השתכנעה שהוא אחד מאלה: צרכן שלא העביר פרטים על כתובת מגורים עדכנית ות.ז או שהתאגיד סבור כי הוא בעל יכולת כלכלית מספקת לתשלום חובו השוטף.

1.8 "חברה"- תאגיד המים מי בת ים בע"מ

2. הליכים לגביית החוב - שלבים ודגשים:

2.1 החברה תשלח לצרכן מדי חודשיים חשבון תקופתי בגין אספקת מים ושירותי ביוב ובו יצויין המועד האחרון לתשלום.

2.2 צרכן שלא שילם את חובו לפי החשבון, החברה תשלח אליו התראות לפי פקודת המסים (גביה) וכן תקנות המסים (גביה) תשל"ד-1974.



2.3 ככל שלא ישולם החוב, תנקוט החברה בצעדים לעיקול אצל צד ג' לפי פקודת המסים (גביה). במקרים חריגים, תשקול החברה ביצוע פעולות נוספות לפי פקודת המסים (גביה).

2.4 עם השלמת עיקולי צד ג', או בהיעדר תוצאות, ייחשב הדבר כמיצוי הליכי גביה לצורך הגשת בקשה לניתוק אספקת מים או העברה לטיפול משפטי.

2.5 חוב יועבר לטיפול משפטי טרם נקיטת הליכים מנהליים במקרים הבאים :
חוב של צרכן אשר מצוי בהליך פירוק/ פשיטת רגל.
חוב של צרכן ביתי שנפטר.

2.6 בהיעדר מספר תעודת זהות של הצרכן או בהיעדר כתובת מגוריו, כפי שהם רשומים במרשם האוכלוסין, החברה תשלח בקשה לצרכן לקבלת פרטים אלו. ככל שהצרכן לא ימסור פרטים אלו, החברה לא תיזדרש למצות לגביו הליכי גביה מנהלית.

2.7 לאחר מיצוי הליכי גביה, היה והחוב טרם שולם תפנה החברה למנהל רשות המים והביוב לקבלת אישורו לניתוק הנכס ממים, וזאת בכפוף לכללי תאגידי מים וביוב (ניתוק אספקת מים), התשע"ה-2015 (להלן: כללי הניתוק), ובלבד שמתקיימים התנאים הבאים :

ניתוק צרכן ביתי:

- גובה החוב השוטף החייב בתשלום - קרן בלבד - ללא הפרשי הצמדה - הנו בסך 1,000 ₪ לפחות ;
- הצרכן לא שילם את חשבונות המים או הביוב שלו במשך 2 תקופות חיוב רצופות (4 חודשים) או במשך 2 תקופות חיוב לפחות מתוך 6 תקופות חיוב רצופות (כלומר, לפחות בגין 2 תקופות חיוב בשנה אחת) ;
- ניתוק אספקת המים המבוקש הנו בגין חוב אשר טרם חלפו 12 חודשים מהמועד האחרון לתשלום החוב - כלומר, ניתן לפנות בבקשה לניתוק בתוך שנה ממועד התשלום ;
- בנוסף, מתקיים אחד או יותר מהתנאים הבאים :
הצרכן סירב למסור לתאגיד את מספר תעודת הזהות שלו וכתובת מגוריו העדכנית (לפי רשות האוכלוסין וההגירה) ;
התאגיד לא הצליח לגבות את החוב השוטף למרות מיצוי הליכי גביה, וחלפו 30 יום לפחות ממועד מיצוי ההליכים ;
- נשלחה לצרכן התראה (כמפורט בסעיף 20(1)) על הכוונה לפנות אל מנהל הרשות בבקשה לאישור ביצוע ניתוק מים ; על ההתראה לכלול :
בקשה (מהצרכן) להמציא לתאגיד מסמכים להוכחת מצבו הכלכלי / העדר יכולת לשלם את החוב השוטף לתאגיד ואת המועדים לכך (להלן) ;
מידע בדבר זכותו של הצרכן להימנע מלהמציא לתאגיד את המסמכים האלו - ותחת זאת למסור לתאגיד פרטים מזהים (כפי שנדרש בסעיף 4.4.1 לעיל) ;
מידע בדבר זכותו של הצרכן לטעון טענות בפני התאגיד כנגד החיובים - בכתב או בע"פ, ואף לצרף לבקשתו של מסמך או מידע שיש לתמוך בבקשתו ;



מידע בדבר כוונת התאגיד ליידע את המחלקה לשירותים חברתיים בדבר כוונת התאגיד לפנות בבקשה למנהל הרשות - ועל זכותו של הצרכן להסכים לכך - כתנאי ליידוע המחלקה לשירותים חברתיים;

- מנכ"ל התאגיד (או עובד בכיר אחר שהסמכות הואצלה לו ע"י המנכ"ל) חושב שהצרכן כן יכול לשלם את חשבון המים השוטף, לאחר בחינת טענות הצרכן (ככל שהתקבלו טענות כאלו בתאגיד) וחוות דעת שהתקבלה (אם התקבלה) מאת המחלקה לשירותים חברתיים;
- החלטה זו של מנכ"ל התאגיד צריכה להיות מנומקת, ובמסגרתה יש לפרט מדוע הצרכן הנו בעל יכולת כלכלית מספקת (לכאורה) לשלם את החוב השוטף שלו, למרות שמיצוי הליכי הגבייה לא הביא לגביית החוב השוטף;
- נשלחה לצרכן הודעה על החלטת מנכ"ל התאגיד - לראות בצרכן כבעל יכולת כלכלית לשלם את החוב השוטף; בהודעה זו על התאגיד לציין כי בכוונת התאגיד לפנות למנהל הרשות בבקשה לאשר את ביצוע הניתוק;

סייג: בנוסף, ניתן לפנות למנהל הרשות בבקשה לאישור ביצוע ניתוק מים גם כאשר מנכ"ל התאגיד חושב שאין ביכולת הצרכן לשלם את החשבון השוטף שלו, אם מתגלה כי הצרכן מנצל לרעה את האיסור לנתק לפי כללי הניתוק; "**ניצול לרעה**" מוגדר בסעיף 6(ב) כ: צריכת מים מעבר לכמות מוכרת ליחידת דיור, כהגדרתה בכללי חישוב עלות בנכס של צרכן ביתי, ושימוש שאינו הכרחי.

ניתוק נכס אחר

התאגיד רשאי לנתק אספקת מים של נכס שאינו משמש למגורים ("נכס אחר" כהגדרתו בכללי הניתוק), בהתקיים התנאים הבאים:

- לא הוגשה בגין החוב בקשה לבירור חשבון לפי סעיפים 34, 43 או 52 לכללי אמות המידה, וככל שהוגשה בקשה - לא ניתנה בה החלטה;
- הצרכן לא שילם את החשבון השוטף במשך 2 תקופות חיוב רצופות (4 חודשים) או במשך 2 תקופות חיוב לפחות מתוך 6 תקופות חיוב רצופות (כלומר, לפחות בגין 2 תקופות חיוב בשנה אחת);
- הצרכן לא שילם לפחות תשלום אחד לפי הסדר תשלום שנקבע לו (לפי סעיף 32 לכללי אמות מידה);
- הצרכן לא שילם תשלום לפי סעיף 11 לכללי שפכי מפעלים (בעקבות דיגום שבוצע בנכס) - ולא הגיש תלונה בנוגע לתשלום זה;
- נשלחה לצרכן התראה לפי הוראות סעיף 20;
- במקרים בהם מדובר בנכסים שניתוק אספקת המים שלהם עלול לגרום לפגיעה בסביבה - על התאגיד לקבל אישור מאת ממונה שפכי תעשייה בטרם יבצע את הניתוק; ממונה שפכי תעשייה יתייעץ בנוגע לבקשה עם הממונה לפי חוק החומרים המסוכנים ועם נציב כבאות והצלה (כהגדרתו בחוק הרשות הארצית לכבאות והצלה); אם בכל זאת ביצע התאגיד ניתוק אספקת



מים בנכס כאמור, יודיע בהקדם האפשרי (ולא יאוחר מ- 48 שעות לאחר הניתוק) על אודות הניתוק לממונה לפי חוק החומרים המסוכנים ;

- צרכן בנכס כאמור לעיל, שאינו משמש למגורים, רשאי להגיש השגה על החלטת תאגיד לנתק את אספקת המים בנכס, בפני מנהל הרשות (או בפני עובד הרשות שמנהל הרשות מינה לשם כך); בירור ההשגה ייעשה לפי סעיף 70א לכללי אמות מידה ;
- לניתוק נכס שאינו משמש למגורים, כמפורט לעיל, ישנם מספר סייגים שנקבעו בכללי הניתוק. כלומר, במקרים הבאים, אין לנתק את אספקת המים לנכס, בכל מקרה (בהתאם להוראות סעיף 16): מוסד חינוך רשמי ; בית ספר או גן ילדים ; מוסד חינוך תרבותי ייחודי ; מוסד רפואי ; מעון יום שיקומי ; מעון ; נכס מקרקעין של מערכת הביטחון או המצוי בשימוש ; בתי סוהר, מתקני שהיה ומתקני מעצר שמפעילה מערכת הביטחון ; נכס מקרקעין של הרשות הארצית לכבאות והצלה ;

אופו ביצוע הניתוק /חיבור :

- ניתן לבצע פעולת ניתוק מים בימים א' עד ד' בלבד, בין השעות 00:00-17:00 בלבד ;
- אין לבצע פעולת ניתוק מים בערב חג, חג וחול המועד - יובהר כי הדבר נכון לכל הדתות - כלומר יש לשים לב לאיזו דת משתייך הצרכן אותו מבקש התאגיד לנתק ;
- אין לבצע פעולת ניתוק מים לצרכן ביתי המקיים מנהגי אבל בתקופת ימי האבל לפי דתו או אמונתו ;
- פעולת ניתוק מים לפי כללי הניתוק תימשך 30 יום ;
- לאחר 30 יום יחבר התאגיד את הנכס למערכת המים וימסור לצרכן הודעה על חובתו לשלם את החוב השוטף, אחרת ינותק פעם נוספת ;
- אם אין תשובה מהצרכן בחלוף 5 ימים - רשאי התאגיד לנתק את הצרכן פעם נוספת - הפעם למשך 45 יום ; בתום התקופה יחבר התאגיד את הצרכן וימסור לו הודעה נוספת כאמור לעיל ;
- אם אין תשובה מהצרכן בחלוף 5 ימים - רשאי התאגיד לנתק את הצרכן פעם שלישית - הפעם למשך 60 יום ;
- לאחר מכן - התאגיד רשאי לחזור על פעולה זו - אולם בין כל חזרה על פעולה זו (ניתוק למשך 60 יום) יש להמתין 7 ימי עסקים לפחות ;
- במקרים בהם נודע לתאגיד כי הנכס אינו מאוכלס בפועל - אם על פי צריכת המים בנכס (צריכה לא קיימת או זניחה) ואם בדרך אחרת - רשאי התאגיד להאריך את פעולת הניתוק ללא הגבלה ; במקרים כאלו - על התאגיד לשלוח הודעה לצרכן, בחלוף כל 45 יום, כי הוא מתבקש להודיע על כוונתו לאכלס את הנכס בכל עת ; ככל ומתקבלת הודעה כאמור - יש לחבר את הנכס למערכת המים בהקדם האפשרי, ולהודיע לצרכן על כך ;

לאחר שנותק נכס ממים, יש לחבר את הנכס בחזרה בהקדם האפשרי, לאחר שנציג התאגיד אישר כי :



- שולם החוב השוטף / חוב נכס אחר שבגינם נותק הנכס ; או
- נקבע לצרכן הסדר תשלומים בגין החוב כאמור ;
- שולם התעריף לניתוק מד מים בשל חוב צרכן וחיבורו מחדש (לפי פרט 5 בתוספת השנייה לכללי התעריפים) ;
- אם הצרכן שילם את חובו או הגיע עם התאגיד להסדר עד השעה 18:00 - יש לחברו בחזרה בתוך 6 שעות ממועד ההודעה ;
- אם הצרכן שילם את חובו או הגיע עם התאגיד להסדר אחרי השעה 18:00 - יש לחברו בחזרה עד השעה 10:00 למחרת ;